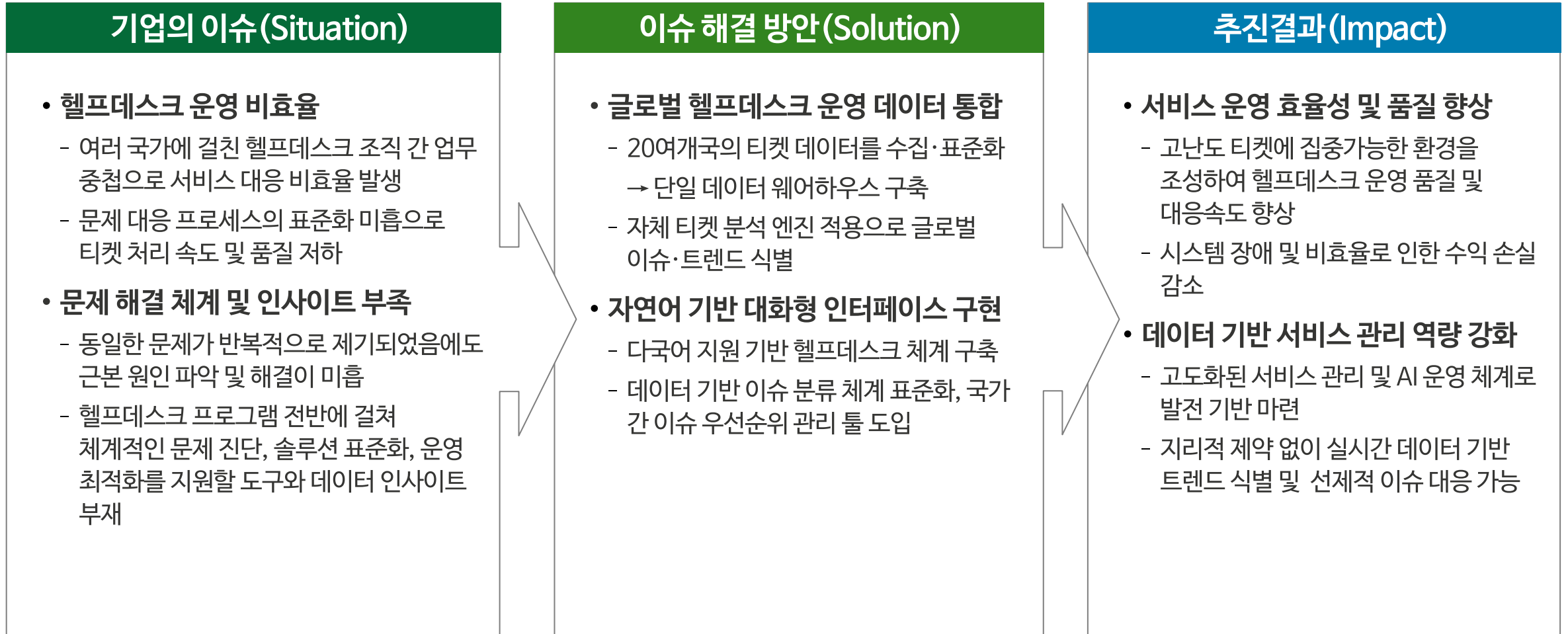


글로벌 퀵 서비스 레스토랑의 운영 혁신 사례

- AI 기반 지원체계 고도화로 헬프데스크 혁신과 운영 최적화

글로벌 퀵 서비스 레스토랑(QSR)의 운영 혁신 사례

딜로이트는 글로벌 운영 업무 표준화와 데이터 분석체계 구축으로 고객의 헬프데스크 운영 비효율 및 품질 저하 이슈를 근본적으로 해결하고, 서비스의 수준과 고객 경험을 획기적으로 향상시켰습니다.



글로벌 퀵 서비스 레스토랑의 운영 혁신 사례

한 글로벌 퀵 서비스 레스토랑은 운영 비효율이 누적되며 서비스 품질이 지속적으로 저하되고 있었으나, 문제의 근본 원인을 진단하고 운영 체계를 최적화할 체계적 지원 인프라가 미비한 상황이었습니다.

기업의 이슈 (Situation)

글로벌 헬프데스크 운영의 비효율로 서비스 품질이 저하되고 있으며, 해당 기업은 근본 원인 진단과 운영 최적화를 지원할 자원을 확보하지 못한 상황

퀵 서비스 레스토랑 매장의 성공은 기술, 인력, 프로세스의 완벽한 조화에 달려 있다. 고객들은 길게 줄을 서있어도 주문은 빠르게 접수되고, 결제와 조리가 일사불란하게 이뤄져 주문한 음식이 고객에게 신속하게 전달된다. 이 모든 과정은 정교하게 설계된 프로세스, 숙련된 인력, 첨단 기술이 절묘하게 조화를 이루며 작동한다.

그러나 기술적 문제가 발생하는 순간, 상황은 급변한다. 터치스크린 주문 오류, 튀김기 타이머 작동 불량, 음료 디스펜서 오작동—이러한 장애는 매장 운영의 흐름을 순식간에 무너뜨리므로 빠르게 해결해야 한다.

이를 지원하기 위해, 한 글로벌 퀵 서비스 레스토랑 체인은 전 세계 수천 개 매장에서 발생하는 서비스 요청을 처리하는 헬프데스크 네트워크를 운영하고 있었다. 그러나 이 네트워크는 기대만큼 효율적이지 못했다.

티켓 처리는 대부분 당면한 문제를 즉시 해결하는 데 집중되어 있었고, 근본 원인을 분석하거나 구조적으로 개선하는 데까지는 이르지 못했다. 그 결과, 동일한 문제가 수없이 반복되며 티켓으로 접수되었다.

이러한 상황은 단순한 티켓 적체를 넘어, 중복된 시스템과 비효율적인 대응 방식으로 매장 운영 전반에 부정적인 영향을 미쳤다. 결국, 고객이 체감하는 서비스 경험에도 악영향을 끼쳤다.

문제는 명확했다. 회사는 이러한 복잡하고 전략적인 문제를 진단하고 체계적으로 해결할 수 있는 기술적 역량이 부족했으며, 인사이트, 자원, 시간 모두 갖추지 못한 상황이었다.

이러한 상황에서 딜로이트는 문제의 본질을 구조적으로 파악했으며 글로벌 관점에서 근본적인 변화를 이끌 해결책을 제시했다.

[핵심 고객 이슈]

헬프데스크 운영 비효율

- 헬프데스크 네트워크의 비효율성
- 티켓 처리 속도 및 대응 품질 저하

업무간 중첩 등 비효율 발생

- 서비스 운영에 투입된 인력간 업무 중첩
- 업무간 프로세스 표준화 미흡으로 비효율 발생

글로벌 퀵 서비스 레스토랑의 운영 혁신 사례

딜로이트는 자체 개발한 분석 엔진을 통해 헬프데스크 티켓 처리의 구조적 문제점을 파악하고, 통합 우선순위 예측 도구 및 다국어 지원이 가능한 대화형 인터페이스 도입으로 전사적 서비스 관리 체계의 고도화를 이루었습니다.

이슈 해결 방안(Solution)

헬프데스크 티켓 데이터 표준화를 통해 인사이트 도출하였으며, 다국어 지원이 가능한 대화형 인터페이스 구현으로 전사적 서비스 관리 체계 고도화

첫 단계로, 전 세계 20개국 이상에서 수집된 50만 건 이상의 티켓 데이터를 표준화하여 단일 데이터 웨어하우스로 통합했다. 이는 공통 이슈 및 근본 원인 분석의 토대를 마련하기 위한 작업이었다.

특히, 딜로이트는 자체 개발한 고도화된 티켓 분석 엔진을 통해 통합된 데이터를 수집·분석하고, 이를 기반으로 공통 이슈와 근본 원인에 대한 심층적인 인사이트를 도출했다. 이 과정을 통해 헬프데스크 티켓 처리의 구조적 문제점들이 신속하게 드러났다.

과도하게 세분화된 티켓 분류 체계로 인해 관리 복잡성이 증가하고, 티켓이 잘못 분류되는 사례가 빈번하게 발생했다. 또한 다양한 언어로 운영되는 글로벌 티켓 데이터의 통합 식별 및 추적이 어려웠다. 지역별로 적용되는 운영 규칙이 일관되지 않아 글로벌 차원의 일관된 대응이 어려웠다.

예를 들어, 20개국 이상에서 사용되는 터치스크린 주문기를 분석한 결과, 상품명과 기능명이 국가별로 다르게 설정되어 있었으며, 이는 단순한 번역 차원을 넘어서는 복잡성을 초래하고 있었다. 또한, 일부 지역에서는 티켓에 대한 세부 정보를 체계적으로 수집한 반면, 다른 지역에서는 정보 수집이 미흡해, 글로벌 차원에서 문제를 일관되게 이해하고 해결책을 도출하는 데 상당한 장애가 되고 있었다.

딜로이트는 이러한 문제를 신속히 분석하고, 구체적인 솔루션을 제시했다.

우선, 전사적으로 다국어 지원 체계를 구축해야 할 필요성이 명확히 드러났다. 티켓을 데이터 기반으로 체계적이고 구체적으로 분류할 수 있도록 새로운 분류 체계와 데이터 구조를 설계해야 했다. 더불어, 국가별 이슈의 우선순위를 예측할 수 있는 통합 우선순위 예측 도구를 개발하여 헬프데스크 응답 속도를 향상시킬 방안을 제안했다. 또한, AI 기술을 활용하여 사용자가 자연어로 질문하고 서비스 티켓 데이터를 쉽게 조회할 수 있는 대화형 인터페이스를 도입했다. 이를 통해 전 세계 매장 직원들은 보다 쉽고 직관적으로 헬프데스크를 활용할 수 있게 되었다.

더 넓은 관점에서, 이번 프로젝트는 단순한 헬프데스크 개선을 넘어, 프로세스 표준화, 성과 측정 체계 강화, 서비스 운영 방식 혁신 등 전사적 서비스 관리(Service Management) 체계를 고도화하는 전략적 과제의 일환으로 추진되었다.

[딜로이트 서비스 오퍼링]

운영 데이터 통합

- 티켓 데이터 표준화로 단일 데이터 웨어하우스 구축
- 자체 티켓 분석 엔진 적용으로 글로벌 이슈·트렌드 식별

대화형 인터페이스 구현

- 다국어 지원 기반 헬프데스크 체계 구축
- 분류 체계 표준화, 국가 간 이슈 우선순위 관리 툴 도입

글로벌 퀵 서비스 레스토랑의 운영 혁신 사례

글로벌 퀵 서비스 레스토랑 레스토랑은 딜로이트와의 협업을 통해 서비스 관리 역량을 혁신적으로 강화했으며, 고도화된 서비스 관리 및 AI 기반 운영 체계를 구축하여 실시간 데이터 기반의 트렌드 분석과 선제적인 이슈 대응 능력을 확보했습니다.

추진 결과 (Impact)

머신러닝, 인과 분석, AI 운영을 통해 실시간 데이터 접근과 전사적 문제 해결 가능

과거에는 회사가 여러 시장에서 동일한 문제를 반복적으로 해결하기 위해 중복된 투자를 이어가고 있었다. 그러나 글로벌 표준화와 운영 효율성을 갖춘 새로운 헬프데스크 모델을 도입함으로써, 이제 서비스 담당자들은 보다 핵심적인 티켓에 집중할 수 있는 환경을 확보하게 되었다.

헬프데스크 운영이 점차 원활해지면서, 시스템 다운타임 및 운영 비효율로 인한 수익 손실 역시 감소할 것으로 기대된다. 궁극적으로는 고객과 직원 모두에게 보다 향상된 서비스 경험이 제공될 것이다.

이번 티켓 분석 체계 구축은 고도화된 서비스 관리(Service Management) 역량과 AI 기반 운영(AIOps)으로 전환하기 위한 출발점에 불과하다. 향후 머신러닝, 인과 분석, AI 운영(AIOps) 및 예측 분석 기능의 도입을 통해 다양한 효과를 기대할 수 있다.

우선, 매장 운영자들은 보다 빠른 대응 속도를 확보할 수 있으며, 매장 이슈에 대해 더욱 정확하고 심층적인 데이터 기반 인사이트를 얻을 수 있다. 본사 IT 조직 역시 이슈를 신속하게 식별하고, 우선순위를 설정하며, 사전에 예방하고 효과적으로 해결할 수 있는 역량을 강화할 수 있을 것으로 기대된다.

또한, 지리적 제약 없이 전사 차원에서 통합 분석이 가능해져, 동일한 이슈를 반복적으로 대응하는 대신 일괄적으로 해결할 수 있는 기반이 마련된다.

트렌드 역시 빠르고 직관적으로 식별할 수 있어, 상황에 따라 즉각적으로 진행 여부를 결정하거나 추가 분석을 통해 신속하게 대응할 수 있다.

사용자들은 실시간 티켓 데이터에 자유롭게 접근하여 필요한 정보를 손쉽게 조회하고 분석할 수 있으며, 시각적 자료(그래프 등)도 빠르게 생성할 수 있게 되었다.

[추진 성과]

서비스 운영 효율성 및 품질 향상

- 헬프데스크 운영 품질 및 대응속도 향상
- 시스템 장애 및 비효율로 인한 수익 손실 감소

서비스 관리 역량 강화

- 고도화된 서비스 관리 및 AI 운영 체계로 발전 기반 마련
- 실시간 데이터 기반 트렌드 식별 및 선제적 이슈 대응 가능

Meet the Team

딜로이트는 F&B 산업 및 AI 서비스에 대한 깊은 전문성과 고유한 방법론을 갖춘 전문팀을 보유하고 있습니다. 고객의 비즈니스 모델의 개선 가능성을 식별하고, 잠재적 가치를 발굴하며, 신사업 추진을 위한 확고한 인프라 구축을 지원하겠습니다.

Professionals

Industry 유통 · 소비재 전문팀		Subject Matter of Expertise AI 서비스 및 고객경험 개선	
 김태환 파트너 소비자 부문 리더 컨설팅 부문 Tel: 02 6676 3756 E-mail: taehwankim@deloitte.com	 김경원 파트너 유통 · 소비재 부문 리더 경영자문 부문 Tel: 02 6676 2322 E-mail: kyungwkim@deloitte.com	 정찬욱 파트너 AI & Data 리더 컨설팅 부문 Tel: 02 6676 2732 E-mail: chanjung@deloitte.com	 이성호 상무 AI & Data 컨설팅 부문 Tel: 02 6676 3767 E-mail: sholee@deloitte.com
 이재훈 파트너 유통기업 Lead Client Service 성장전략 부문 Tel: 02 6676 1134 E-mail: jaehoolee@deloitte.com	 오행섭 파트너 유통기업 Lead Client Service 회계감사 부문 Tel: 02 6676 2135 E-mail: haoh@deloitte.com	 정창모 수석위원 AI & Data 컨설팅 부문 Tel: 02 6676 3288 E-mail: changjung@deloitte.com	 김진숙 파트너 AI 거버넌스 경영자문 부문 Tel: 02 6099 4437 E-mail: jessicakim@deloitte.com
 오규찬 파트너 소비재기업 Lead Client Service 회계감사 부문 Tel: 02 6676 2143 E-mail: gyuoh@deloitte.com	 이창성 파트너 데이터 분석 & 기업 리스크 관리 경영자문 부문 Tel: 02 6099 4888 E-mail: changsulee@deloitte.com	 이대의 파트너 디지털 마케팅 & 고객경험 개선 컨설팅 부문 Tel: 02 6099 4892 E-mail: daeelee@deloitte.com	



전 세계 경제·산업·경영 트렌드와 인사이트를

실시간으로 확인하세요!



MZ세대 소비자, ESG, 경제전망 등 이슈 분석 리포트



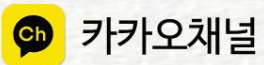
CEO·CFO 분기 서베이, 자동차구매의향지수 등 경영·산업 동향 지표



딜로이트 전문가의 생생한 경험이 녹아있는 영상 콘텐츠



채용공고, 임직원 브이로그, 이벤트 안내 등 다양한 딜로이트 소식





앱스토어, 구글플레이/카카오톡에서 ‘**딜로이트 인사이트**’를 검색해보세요.
더욱 다양한 소식을 만나보실 수 있습니다.

Deloitte. Insights

성장전략부문 대표
손재호 Partner
jaehoson@deloitte.com

딜로이트 인사이트 편집장
박경은 Director
kyungepark@deloitte.com

연구원
김혜련 Senior Manager
hyerykim@deloitte.com

Contact us
krinsightsend@deloitte.com

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the "Deloitte organization"). DTTL (also referred to as "Deloitte Global") and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other.

DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more. Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which are separate and independent legal entities, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"), its global network of member firms or their related entities (collectively, the "Deloitte organization") is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication.

DTTL and each of its member firms, and their related entities, are legally separate and independent entities.

본 보고서는 저작권법에 따라 보호받는 저작물로서 저작권은 딜로이트 안진회계법인(“저작권자”)에 있습니다. 본 보고서의 내용은 비영리 목적으로만 이용이 가능하고,
내용의 전부 또는 일부에 대한 상업적 활용 기타 영리목적 이용시 저작권자의 사전 허락이 필요합니다. 또한 본 보고서의 이용시, 출처를 저작권자로 명시해야 하고 저작권자의 사전 허락없이 그 내용을 변경할 수 없습니다.